

# Creceer

Memoria de Labores 2023

## Carta de la presidente ejecutiva

### Estimados accionistas:

El 2023 ha sido un año lleno de retos, pero también, de enormes logros y satisfacciones en el cumplimiento de nuestro propósito de acompañar a nuestros clientes en cada etapa de su vida.

Cerramos un período que nos presentó el desafío de la implementación de una nueva legislación de pensiones para la cual nuestras plataformas y procesos tuvieron que ajustarse en tiempo récord mientras todos aprendíamos el contenido de 3 leyes y 34 nuevas normas y lineamientos, formándonos a medida que eran emitidas las instrucciones y cuerpos normativos por parte del regulador y del supervisor. Cambios significativos que logramos enfrentar responsablemente sin detener las operaciones ni el servicio y tratando de dar la mejor orientación y asesoría a nuestros clientes a medida que surgía la información.

Una de las primeras y más significativas disposiciones que se modificaron fue el incremento de las pensiones de vejez, la pensión mínima por tipo de prestación y el ajuste de la misma por grupo familiar en beneficiarios de sobrevivencia, las cuales se aplicaron de acuerdo con la norma, se pagaron en el tiempo estipulado y también se explicó ampliamente en nuestras charlas de asesorías semanales de beneficios.

Dentro del primer trimestre igualmente se fusionaron los dos Fondos de Pensiones, Conservador y Especial de Retiro, por mandato de Ley, con un nuevo manual contable y las consiguientes modificaciones de aplicativos. De conformidad con las nuevas leyes, se realizó la sustitución de los Certificados de Inversión Previsionales por los nuevos Certificados de Financiamiento de la Transición siguiendo las disposiciones y fechas establecidas por las autoridades en la materia. Hacia el segundo semestre se inició la implantación del Sistema de Planilla Única (SPU), el cual implicó no sólo un esfuerzo operativo y la atención a casi 103 mil requerimientos, sino una importante actividad de formación e información previa y durante el proceso hacia los empleadores a través de 18 eventos en los que se brindó formación a más de 13 mil empleadores de todo el País.

Durante al año, se registró un incremento del 24% en las solicitudes de trámites de vejez, invalidez y sobrevivencia. Al cierre del año se procesaron cerca de 24 mil solicitudes y se pagaron alrededor de \$523 millones en pensiones y otras prestaciones.

En cuanto a las inversiones tanto del Fondo de Pensiones como del Fondo de Ahorro Voluntario Crecer Balanceado, el 2023 como resultado de las estrategias de inversión y las favorables condiciones del mercado de capitales, el Fondo de Pensiones alcanzó una rentabilidad anual de 8.84%. Por su lado, las inversiones realizadas por el Fondo APV Crecer Balanceado generaron un rendimiento acumulado del 10.68% para el cierre del año y la rentabilidad obtenida durante el 2023 fue de 7.48%.

El 2023 nos mantuvimos cerca de nuestros clientes a través de todos nuestros canales de atención, tanto presenciales como remotos y de autoservicio, que recibieron y gestionaron más de 2.1 millones de requerimientos. En este contexto, nuestros portales de servicios autogestionados crecieron en su utilización en un 42% respecto del 2022.

Durante al año continuamos nuestros esfuerzos para crear relevancia, diferenciación y conectar con nuestros distintos perfiles de clientes y públicos de interés. Fue así como lanzamos nuestra bolsa de empleo, realizamos diferentes actividades de formación en finanzas personales, empleabilidad, hacia el segmento de pensionados, empleadores y desarrollamos contenido interesante para nuestras comunidades digitales. Al final del año, nuestra bolsa de empleo superó las 18 mil personas y 800 empresas registradas, logramos tener contacto con más de 65 mil jóvenes y más de 2 mil pensionados en diversas actividades presenciales. Nuestras plataformas digitales de contenido también registraron más de 100 mil visitas y nuestro sitio web superó los 1.5 millones de visitas y más de 490 mil usuarios únicos.

Como siempre, velamos por la protección de los derechos de nuestros afiliados, para lo cual, desplegamos nuestros esfuerzos en la cobranza de cotizaciones pendientes de pago, realizando más de 80 mil gestiones que nos permitieron recuperar más de \$54 millones, propiedad de más de 187 mil trabajadores.

Además, continuamos profundizando nuestra transformación digital para lo cual se desarrollaron 16 proyectos con componente tecnológico, se acompañaron los esfuerzos de implementación y mejora de la afiliación digital, se apalancaron los esfuerzos por mejorar la experiencia de usuario en nuestro sitio web y completamos el proceso de autorización del segundo Fondo de APV Crecer Renta Fija, Plan Conservador que lanzamos este 15 de enero de 2024. Se avanzó en un 150% en la automatización de los despliegues en producción mejorando la productividad en el desarrollo de nuevas soluciones.

En cuanto al motor interno de nuestra compañía, nuestros colaboradores, el 2023 también nos dejó grandes logros y nuevas acciones para incrementar su productividad con más de 8 mil horas de formación, se habilitó la plataforma Platzi para promover el autodesarrollo entre los colaboradores, con 94 licencias que suman más de 18 mil horas de formación virtual y más de 480 cursos aprobados. Se realizó un importante esfuerzo de formación frente a la nueva normativa para toda la compañía y se acompañó con gestión del cambio a los equipos de la cartera de proyectos, así como a otros esfuerzos de mejora continua.

La identificación de nuestra gente con el propósito y objetivos de la compañía son clave. En este sentido, la encuesta de Clima Organizacional nos muestra unos resultados sobresalientes y de mucho orgullo. El indicador de experiencia de empleado obtuvo 87% de favorabilidad, en este resultado se destacan las dimensiones de confianza y enfoque estratégico. El indicador de compromiso subió dos puntos respecto a la medición de 2021, llegando a un 89% y, el indicador de dirección, alineamiento y compromiso pasó de 81% a 91% en 2023.

Tanto el servicio, la interacción y las actividades de conexión con clientes y otros grupos de interés, están soportadas por los equipos de los procesos de negocio, equipos que dan vida a los procesos de nuestra cadena de valor y las áreas de soporte transversales. A todos ellos quiero expresarles nuestro agradecimiento y felicitarlos por el compromiso y el esfuerzo de siempre que nos consiguió grandes resultados en 2023.

Al cierre, celebramos todas y cada una de las metas logradas con resultados sobresalientes. Sabemos que el 2024 nos traerá nuevos retos y oportunidades de mejora y crecimiento y que nuestros equipos abrazarán y pondrán su mejor esfuerzo por entregar el mejor servicio y valor a nuestros clientes, accionistas y grupos de interés.

Muchas gracias,

**Ruth del Castillo de Solórzano**  
Presidenta Ejecutiva

## Junta directiva

### Miembros propietarios

**Juan David Correa Solórzano**

Director Presidente

**Juan Luis Escobar Penagos**

Vicepresidente

**José Carlos Bonilla Larreynaga**

Secretario

**Francisco Javier Murillo Quiroga**

Cuarto Director Propietario

**Carmen Irene Alas Luna**

Quinto Director Propietario

### Miembros suplentes

**Juan Pablo Arango Botero**

Primer Director Suplente

**Pablo Mauricio Ferrer Henao**

Segundo Director Suplente

**Felipe Andrés Herrera Rojas**

Tercer Director Suplente

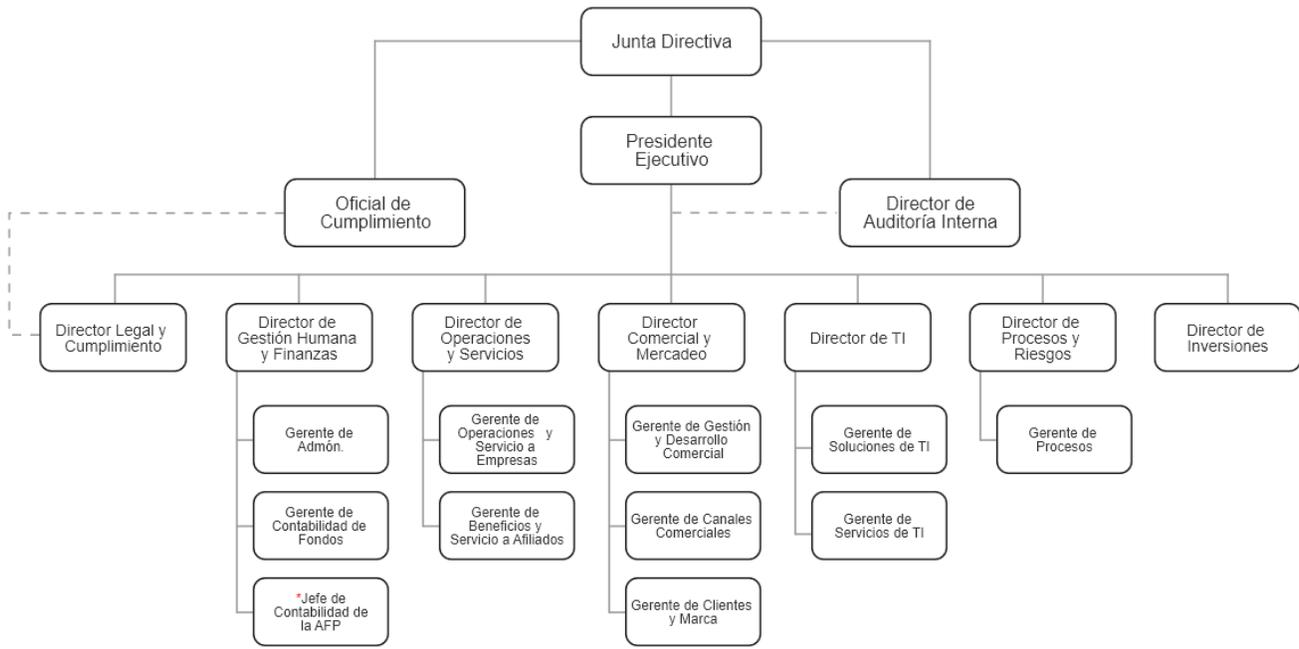
**Cristina Restrepo Castaño**

Cuarto Director Suplente

**Andrés Mauricio Restrepo Giraldo**

Quinto Director Suplente

# Organigrama



## Comité de presidencia

**Ruth del Castillo de Solórzano**

Presidente Ejecutiva

**Fernando Arteaga**

Director Legal y Cumplimiento

**Rolando Cisneros**

Director de Gestión Humana y Finanzas

**Eduardo Sánchez**

Director de Operaciones y Servicios

**Gerardo José Paredes**

Director Comercial y Mercadeo

**Claudia Rebeca Villacorta**

Directora de TI

**Flor de María Novoa**

Directora de Procesos y Riesgos

**René Marcelo Guerra**

Director de Inversiones

**Aida Renderos**

Directora de Auditoría Interna

## Sostenibilidad y Responsabilidad Social

Durante el año 2023, Crecer continuó integrando la sostenibilidad en su estrategia mediante prácticas empresariales sostenibles, diversas iniciativas y colaboraciones que contribuyen al bienestar de la sociedad salvadoreña.

Como compañía, se reconoce la importancia de orientar esfuerzos que contribuyan con el desarrollo del país y la necesidad de crear lazos y conversaciones con diversos sectores que trabajan, también, para este fin.

Sabemos que para lograr la permanencia de la compañía a lo largo de tiempo debe existir un equilibrio en la toma de decisiones que pondere la gestión empresarial, el impacto social y la conservación del medio ambiente. Estas prácticas se derivan de nuestro accionista, Protección, quien a su vez las enriquece con las prácticas ejemplares de su accionista principal, Sura Asset Management. Para dar un marco de gestión a la estrategia se mantienen los cuatro focos de actuación que se han venido observando desde hace ya varios años, que son:



Cuidamos los recursos



Creamos capacidades para el desarrollo



Fortalecemos la institucionalidad



Acompañamos tus decisiones

A través de alianzas estratégicas, donativos, programas educativos y acciones medioambientales, Crecer ha buscado concentrar su inversión social en línea con sus cuatro focos de actuación de sostenibilidad. A continuación, se detallan las actividades llevadas a cabo como inversión social durante el año.

### 1. Cuidamos los recursos

En el transcurso del año 2023, dimos continuidad y fortalecimos nuestro enfoque en Finanzas Sostenibles, destacando la incorporación y profundización de criterios ASG (Ambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo). Estos criterios fueron aplicados de manera integral en las inversiones del Fondo de Ahorro para el Retiro y los Fondos de Ahorro Previsional Voluntario. Algunas de esas prácticas fueron la aplicación de criterios de ASG integrados en el proceso de debida diligencia, aplicados en las evaluaciones de las inversiones, consolidando así un enfoque integral en nuestras decisiones financieras y la aplicación de una lista de exclusiones como parte de nuestro compromiso con la ética y la sostenibilidad.

Asimismo, La organización ha mantenido un abordaje firme hacia la Dimensión Ambiental y la Ecoeficiencia, reflejado en la medición constante de diversos consumos. Este enfoque nos permite evaluar y mejorar continuamente nuestras prácticas.

En 2023, Crecer se unió al esfuerzo por recuperar espacios verdes a través de la campaña "Sumando Voluntades", movilizandoo a 42 empleados en una Campaña de Reforestación en el parque Cuscatlán en colaboración con Glasswing International y SURA Asset Management. Esta iniciativa subraya el compromiso de la organización con la sostenibilidad y la participación comunitaria, enfocándose en la conservación del medio ambiente y el bienestar colectivo.

## **2. Creamos capacidades para el desarrollo**

En el año 2023, hemos dado continuidad a actividades que crean capacidades en los salvadoreños, tanto para el desarrollo individual como colectivo. Reconocemos que el conocimiento es la clave para el crecimiento, por lo que hemos trabajado para abrir caminos que impulsen el desarrollo de habilidades y competencias en todas las personas.

Nuestro objetivo principal es empoderar a las personas, fomentar la toma de decisiones informadas y aprovechar las oportunidades del entorno para mejorar su competitividad. Nos esforzamos por promover un cambio positivo en el comportamiento, cultivar una cultura del ahorro y convertir estos principios en una realidad accesible para todos.

Para promoverlos hemos desarrollado las siguientes actividades:

### *a) Inclusión financiera.*

Crecer reforzó su compromiso con la inclusión financiera, proporcionando herramientas y servicios financieros a personas y empresas, adaptados a sus necesidades y accesibles en el mercado salvadoreño.

La difusión del Fondo APV Crecer Balanceado y la aprobación de un nuevo fondo de renta fija y Plan de Ahorro Conservador, abren posibilidades a más personas para iniciar su primer ahorro con un aporte inicial recurrente de \$25, lo cual hace que los productos de ahorro voluntario sean bastante accesibles. Cada persona que ha tomado contacto con las soluciones voluntarios experimentó una asesoría sobre sus objetivos de ahorro. Para el cerrar el año se brindó asesoría a 1,393 personas.

### *b) Apoyo a Iniciativas Sociales y Comunitarias*

Crecer se comprometió con diversas iniciativas para respaldar el desarrollo sostenible y el bienestar comunitario. A lo largo del 2023, la organización realizó donativos en efectivo a instituciones como la Cruz Roja Salvadoreña, la Asociación Teresiano Carmelitana, la Asociación Ágape de El Salvador y el Teletón, contribuyendo al mantenimiento de operaciones vitales. Asimismo, se respaldaron programas de becas para estudiantes con limitantes económicas en la Universidad Don Bosco y la Escuela Superior de Economía y Negocios, con el objetivo de facilitar su educación y empleabilidad.

Una de las actividades más destacables fue el apoyo al desarrollo de una plataforma digital que brinde capacitación y profesionalización a todas las personas que participan del sector social del país. Esto se logró a través de la Fundación Rafael Meza Ayau, que desarrolló la plataforma PONGO mediante la cual se llegó a más de 676 personas que se registraron, se contó con más de 700 recursos disponibles para descarga y se brindaron 3 talleres de formación presenciales y virtuales.

*c) Compromiso con la Salud y el Bienestar*

Crecer patrocinó eventos y programas orientados a la prevención y lucha contra el cáncer de mama, apoyando la Liga Contra el Cáncer de El Salvador

**3. Fortalecemos la institucionalidad**

Durante el 2023, continuamos trabajando de la mano con la academia, instituciones sociales, ONG's y Fundaciones para generar alianzas que permitan la realización de actividades alienadas con nuestros focos de actuación. Asimismo, mantuvimos la comunicación debida con autoridades, reguladores y supervisores, en el contexto de la implementación de la reforma de pensiones.

Al cierre del año se contó con una amplia lista de nuevas alianzas: se profundizó la relación de colaboración con 13 universidades para desarrollar actividades de formación con sus estudiantes. Asimismo, acercamos vínculos con ONG's y Fundaciones, entre las que se pueden mencionar: Fundación Rafael Meza Ayau, Fundación Gloria Kriete, Junior Achievement, Voces Vitales, Fundación Teletón, Cruz Roja Salvadoreña, AGAPE, Centros Supérate, entre muchas otras.

Por otro lado, se brindaron esfuerzos conjuntos de información y formación sobre el nuevo sistema de planillas con gremiales empresariales a fin de que todos sus socios recibieran dicha capacitación.

**4. Acompañamos tus decisiones**

En este foco de atención concentramos todo el acompañamiento que realizamos con clientes a lo largo de todo su ciclo de vida. En ese sentido, se han venido fortaleciendo las capacidades de atención en servicios a clientes.

De igual forma, Crecer buscó desarrollar nuevas capacidades para entregar valor diferencial a sus clientes.

A lo largo del año se realizaron estas actividades:

- 1) *Entrega de servicio*: durante el año 2023 se atendieron a 358,943 clientes en Agencias, lo que representa un aumento del 9% en comparación con el año anterior. En los canales remotos para atención, como Teams, Whatsapp, Telegram, Facebook, Twitter y correo electrónico, en el año se recibieron 575,624 consultas y 3,773 a través de video llamadas. Para el cierre de 2023 en los canales de autoservicio web express, web transaccional y app se entregaron un total de 868,107 servicios, representando un incremento del 42% respecto del año anterior. Finalmente, en el año

2023 se recibieron 319,802 llamadas en el Call Center, representando un 13% de disminución respecto al año 2022.

- 2) *Formación a responsables de planillas:* Ante la entrada en vigencia del nuevo Sistema de Planilla Única (SPU) Crecer se tomó el compromiso de formar a los equipos de las empresas clientes. Fue así como se realizaron 18 eventos en los que se capacitó a 13,142 personas en el área de elaboración de planillas previsionales.
- 3) *Lanzamiento de Crecer con Empleo:* la plataforma de bolsa de empleo exclusiva para afiliados Crecer, se lanzó en septiembre 2023 como respuesta al compromiso de la compañía con el desarrollo laboral y la empleabilidad. Para el cierre del año, Crecer con Empleo contó con más de 18,000 usuarios registrados, 686 empresas inscritas y 868 plazas publicadas.
- 4) *Se realizó el evento Work Tech Summit,* evento exclusivo para clientes Crecer, que contó con la participación de más de 300 asistentes, 19 empresas con stands ofreciendo más de 100 plazas de trabajo y más de 50 asistentes mejoraron y/o crearon su CV con la ayuda de expertos. Además, se brindaron asesorías personalizadas a más de 35 asistentes. Durante el evento, 9 ponentes expertos compartieron su experiencia en diferentes áreas de tecnología y empleabilidad.
- 5) *El Club de Pensionados Crecer:* reanudó sus actividades presenciales logrando más de 2 mil asistentes y se reestructuró la sección de contenidos en el sitio web, poblándola de nuevos interesantes cursos y charlas. Al cierre del período, estas secciones registraron 50 mil visitas en el sitio web. Durante el año, se realizaron las ya tradicionales acciones de apoyo y donación con el fin de contribuir con la calidad de vida de nuestros pensionados.

## AHORRO PARA EL RETIRO

## Dirección de Operaciones y Servicios

### Gerencia de operaciones y servicios a empleadores

Durante el ejercicio, se implementaron todas las modificaciones a los procesos derivados de la Ley de Sistema de Pensiones, que entró en vigor el 1 de enero del 2023.

En el ejercicio 2023, la efectividad del procesamiento de las afiliaciones fue del 93% y la cantidad de cambios de información procesados fue de 178,153. Se aprobaron 549 vinculaciones al Fondo de Ahorro Voluntario Creceer Balanceado.

En la gestión del procesamiento de la recaudación, se alcanzó el 100% de la implementación del nuevo software de planillas, y se registró el 92 % de acreditación del total de las cotizaciones de los afiliados durante el año, manteniendo así actualizadas las cuentas individuales de ahorro para pensiones.

El Departamento de Gestión de Cuenta Individual, resolvió el 98.2% de los requerimientos ingresados relacionados con afiliados y beneficiarios en trámite de pensión, lo cual contribuyó al otorgamiento oportuno de sus beneficios.

Durante 2023, el Departamento de Servicio a Empresas brindó apoyo técnico a los empleadores, capacitando a más de 9 mil encargados de planillas para el uso del nuevo software de planillas y atendió oportunamente un total de 102,775 requerimientos.

### Gerencia de beneficios y servicios a afiliados

Durante el 2023, las solicitudes de prestaciones ingresadas por los afiliados o sus beneficiarios ascendieron a 23,657, mostrando un incremento del 24% en los beneficios de Vejez, Invalidez y Sobrevivencia.

Durante el período, los requerimientos de prestaciones se distribuyeron de la siguiente forma:

Tipo de Prestación	No. de Solicitudes
Prestaciones de Vejez	16,781
Prestaciones de Invalidez	940
Prestaciones de Sobrevivencia	3,426
Devolución a extranjeros	129
Devolución a salvadoreños en el Exterior	2,381
<b>Total</b>	<b>23,657</b>

Por su lado, el pago de prestaciones ascendió a \$522,833,674, de acuerdo con el siguiente detalle:

Tipo de Pago	Monto
Prestaciones de Vejez	\$395,662,594
Prestaciones de Invalidez	\$6,557,341
Prestaciones de Sobrevivencia	\$69,784,127
Anticipos de saldo*	\$7,817,150
Devolución a extranjeros	\$2,434,307
Devolución a salvadoreños en el Exterior	\$40,344,419
Excedente de Libre Disponibilidad	\$233,736
<b>Total</b>	<b>\$522,833,674</b>

\*Los pagos de anticipos de saldo corresponden a las últimas solicitudes recibidas en diciembre 2023.

Como resultado de la gestión de Servicio al Cliente, durante el año 2023 se atendieron a 358,943 clientes en Agencias, lo que representa un aumento del 9% en comparación con el año anterior. En los canales remotos para atención, como Teams, Whatsapp, Telegram, Facebook, Twitter y correo electrónico, en el año se recibieron 575,624 consultas y 3,773 a través de video llamadas.

Para el cierre de 2023 en los canales de autoservicio web express, web transaccional y app se entregaron un total de 868,107 servicios, representando un incremento del 42% respecto del año anterior.

Finalmente, en el año 2023 se recibieron 319,802 llamadas en el Call Center, representando un 13% de disminución respecto al año 2022.

El nivel de satisfacción promedio en los Canales de Servicio fue de 91% hasta el cierre del año.

## Dirección Comercial y Mercadeo

Durante el 2023 se llevaron a cabo diversas actividades para fortalecer el posicionamiento y la preferencia por la marca entre clientes y prospectos, apalancando así los esfuerzos del equipo comercial y sus objetivos de ventas.

Las principales actividades realizadas durante el 2023 tuvieron como objetivo acompañar a nuestros clientes, entregándoles herramientas para que ellos construyan bienestar financiero y metas patrimoniales. Entre las acciones más importantes estuvieron:

- Se logró impactar a 65 mil jóvenes con contenido y acciones diversas a lo largo del año.

- Las plataformas, Talento Sí Hay, Crecer con empleo y Worktech Summit, orientadas a jóvenes, tuvieron un tráfico importante a lo largo del año con más de 49 mil visitas y 18 mil registros y en redes sociales se alcanzó a más de 2.8 millones de personas.
- Ante la entrada en vigencia del nuevo Sistema de Planilla Única (SPU) Crecer se tomó el compromiso de formar a los equipos de las empresas clientes. Fue así como se realizaron 18 eventos en los que se capacitó a 13,142 personas en el área de elaboración de planillas previsionales.
- Crecer con Empleo, la plataforma de bolsa de empleo de Crecer se lanzó en septiembre 2023 como respuesta al compromiso de la compañía con el desarrollo laboral y la empleabilidad. Para el cierre del año, Crecer con Empleo contó con más de 18,000 usuarios registrados, 686 empresas inscritas y 868 plazas publicadas
- Se realizó el evento Work Tech Summit, que contó con la participación de más de 300 asistentes, 19 empresas con stands ofreciendo más de 100 plazas de trabajo y más de 50 asistentes mejoraron y/o crearon su CV con la ayuda de expertos. Además, se brindaron asesorías personalizadas a más de 35 asistentes. Durante el evento, 9 ponentes expertos compartieron su experiencia en diferentes áreas de tecnología y empleabilidad.
- Se realizó la premiación de Excelencia Previsional 2023, reconocimiento a las empresas que se destacaron por el cumplimiento de sus responsabilidades previsionales y la promoción de la cultura previsional. Se evaluaron 1,200 empresas y 35 de ellas obtuvieron el reconocimiento.
- El Club de Pensionados reanudó sus actividades presenciales logrando más de 2 mil asistentes y se reestructuró la sección de contenidos en el sitio web, poblándola de nuevos interesantes cursos y charlas. Al cierre del período, estas secciones registraron 50 mil visitas en el sitio web. Durante el año, se realizaron las ya tradicionales acciones de apoyo y donación con el fin de contribuir con la calidad de vida de nuestros pensionados.
- Posicionamiento de marca y reconocimientos: para el cierre del año, a partir de las acciones realizadas en publicidad y mercadeo, así como por todas las áreas de la compañía, se alcanzaron destacables resultados en las métricas de marca. Las acciones de Crecer se visibilizaron a través de 275 impactos de free press y la reputación de la compañía fue reconocida por en diversos rankings de revistas especializadas como El Economista, SUMMA y Forbes.
- La relevancia digital de Crecer se profundizó gracias al desarrollo de una nueva parrilla de contenidos que permitió alcanzar a 7 millones de personas que realizaron más de 1 millón de interacciones. El sentimiento general dentro de los muros de la marca fue positivo a lo largo del año.

## Recuperación de Mora Previsional

Los esfuerzos en la gestión de cobranza estuvieron orientados a la recuperación de cotizaciones previsionales en mora. En el 2023 se realizaron 80,854 gestiones de cobro, por los canales de notificaciones por correo electrónico y correspondencia física, llamadas telefónicas y visitas del canal presencial a 5,950 empresas. Esto permitió la recuperación de US\$54.84 millones en cotizaciones no declaradas, ni pagadas oportunamente por los empleadores y que beneficiaron a 187,116 de los afiliados. Por otra parte, se realizaron 100,019 notificaciones vía electrónico sobre omisiones de

afiliados a 14,613 empleadores, dando cumplimiento a lo establecido en la normativa previsional, además de realizar 14,991 notificaciones a 6,447 empleadores que habían elaborado las planillas previsionales y no habían sido pagadas o declaradas.

## Dirección de Gestión Humana y Finanzas

### Gerencia de Administración

La Gerencia de Administración está conformada por el Departamento de Compras y Activo Fijo, el Departamento de Mantenimiento y el Departamento de Correspondencia y Archivo.

El Departamento de **Compras y Activo Fijo** se encargó de gestionar 1,541 solicitudes de compras de diversos bienes o servicios requeridos para el funcionamiento de la compañía. Teniendo una participación activa en la formalización de contratos de bienes y servicios con terceros, y ejecutando actividades de administración y control para 4,660 bienes tangibles e intangibles de la empresa.

El Departamento de **Mantenimiento** proporcionó los servicios de mantenimiento, mensajería, logística y diferentes apoyos administrativos para la compañía. Se gestionaron 765 pagos de arrendamientos, servicios básicos, adecuaciones, y se movilaron 28,463 documentos de correspondencia interna y externa. Adicionalmente, se adecuaron con éxitos nuevos espacios de oficina en Millennium Plaza. Asimismo, con el objetivo de apoyar en la continuidad del negocio, se trabajó en la instalación de la Planta Eléctrica en la Oficina Escalón.

El Departamento de **Correspondencia y Archivo** finalizó el año con un total de 7.6 millones de documentos en administración, los cuales comprenden: 2,224,078 expedientes de afiliados, 149,769 expedientes de beneficios, 58,993 expedientes de empleadores y 5,161,158 planillas de pagos previsionales. Esta documentación se administra física y a la fecha se tiene un 98% digitalizado. En Correspondencia, se procesaron 24,168 nuevos contratos para notificar a afiliados y empleadores y se gestionó el envío de 194,340 estados de cuenta físicos a los afiliados.

### Gerencia de Contabilidad de Fondos

La Gerencia de Contabilidad de Fondos continúa trabajando en proyectos de eficiencia para automatizar actividades para la contabilidad del negocio. Con estas iniciativas de automatización logramos reducir tiempos de operación, manteniendo la calidad de los insumos generados, que soportan la transparencia en la presentación de la situación financiera de los fondos frente a clientes, fiscalizadores y cualquier otro público que desee conocer dicho aspecto.

Entre las actividades a destacar durante el año se encuentran: la gestión de tesorería, que incluye el pago exacto y oportuno de las obligaciones de los fondos con nuestros clientes, acreedores y la confirmación

del pago oportuno de todos los derechos contractuales adquiridos; valoración y contabilización diaria de los portafolios de inversiones de los fondos, el cálculo y la validación de los precios de cada título valor de acuerdo con las condiciones de mercado del portafolio de inversiones del negocio de Ahorro Previsional Voluntario, y la elaboración, revisión y envío de los diferentes informes de los fondos a las partes interesadas.

Para el primer semestre del 2023, se planificaron y ejecutaron ajustes a los procesos y aplicativos de la Gerencia de Contabilidad de Fondos, así como diversas gestiones con terceros, para dar cumplimiento a todas las modificaciones de la nueva Ley Integral de Pensiones. Entre los cambios más significativos se mencionan:

- La unificación del Fondo Especial de Retiro y el Fondo Conservador.
- La sustitución de los títulos denominados Certificados de Inversión Previsionales (CIP) por Certificados de Financiamiento de Transición (CFT), así como la respectiva custodia de valores.

Durante el período, se enfocaron esfuerzos en las actividades de adaptación de los diferentes procesos de la contabilidad, como preparación ante la apertura e inicio de operación del segundo Fondo de Ahorro Previsional Voluntario en enero de 2024. Estas actividades incluyeron pruebas de las funcionalidades de los aplicativos que se utilizan para el procesamiento y cálculo de información financiera y contable, así como la generación de la reportería necesaria para los clientes, entes de auditoría y el regulador. Adicionalmente, se ejecutaron los procesos que corresponden al cumplimiento de los indicadores internos, alineados a la cadena de valor de Crecer, así como los indicadores de cumplimiento de orden normativo.

La contabilidad de los fondos cuenta con un equipo multidisciplinario, profesional y comprometido con los objetivos planteados desde la planificación hasta la finalización de los proyectos.

### **Gerencia de Contabilidad de compañía AFP Crecer, S.A.**

La Gerencia de Contabilidad de la Sociedad Anónima, Crecer S.A. ejecutó sus actividades bajo la estrategia institucional, consolidando el trabajo en equipo por parte de sus integrantes y fortaleciendo la adaptabilidad a los cambios mediante la implementación de herramientas tecnológicas que apalancan la eficiencia y la eficacia para el cumplimiento de sus objetivos. La oportunidad y la confiabilidad son características esenciales bajo las cuales se prepararon los informes contables y de gestión requeridos por la organización para atender las necesidades de sus usuarios.

Se gestionaron con eficiencia los recursos invertidos del Portafolio de Inversión de Fondos Propios. En cuanto a la formulación y ejecución del presupuesto 2023, se dio un seguimiento oportuno, para brindar soporte a las diferentes áreas y lograr el cumplimiento de las metas establecidas por nuestros accionistas. Se cumplió con la ejecución de temas normativos en materia contable, tributaria y mercantil, presentando en tiempo y forma las declaraciones e informes corporativos para las diferentes partes interesadas.

Los principales logros alcanzados cumplidos por la Gerencia de Contabilidad de la AFP durante el ejercicio 2023 fueron:

- Implementar facturación electrónica, en cumplimiento a disposiciones de leyes tributarias.
- Aprobación del Proyecto para Automatización del Proceso Financiero de la administradora.
- Implementar RPA para registro masivo de transacciones contables de la AFP.
- Administrar eficientemente la liquidez y superar meta de rentabilidad para el portafolio de inversión de fondos propios.
- Ejecutar conversión de estados financieros bajo norma local a NIIF para consolidación con el accionista.
- Obtener opinión no calificada en dictamen del auditor respecto a los estados financiero de la Administradora.
- Obtener opinión de cumplimiento para la Administradora en dictamen del auditor fiscal.
- Gestionar presupuesto 2023 y formular el plan presupuestario 2024 para aprobación de Junta General de Accionistas.
- Cumplir los temas regulatorios y de políticas internas.
- Ejecutar debidamente los controles financieros y de acceso a la información.

## Departamento de Gestión Humana

El 2023 celebramos el 25 aniversario de Crecer reconociendo el compromiso continuo de nuestro equipo. Se realizaron diversas actividades de convivencia y conmemoración, reconociendo a los colaboradores por quinquenios, y a los colaboradores que cumplieron 25 años de trabajo.

Participamos en la definición de los nuevos pilares de cultura que responden a un nuevo propósito y a las demandas del entorno. Se lanzó también una nueva Intranet, que proporciona un incremento en la experiencia ergonómica del usuario y que durante el año tuvo más de 28 mil visitas.

Publicamos más de 575 mensajes por Comunicación Interna, divididos en diversas campañas y medios. Entre estas campañas destaca el *1,2,3 de la Reforma*, que socializaba los cambios derivados de la nueva legislación. Se llevó a cabo un sondeo sobre la satisfacción con la comunicación interna en Crecer, obteniendo un resultado de 9.40 de 10, destacando como conceptos claves, la claridad y la confiabilidad de los contenidos.

Para la gestión del cambio, se efectuaron intervenciones y acompañamientos como la formación para gerentes, jefes y “product owner” sobre el rol de los mandos medios en los procesos de cambio. A esta formación, impartida por PROSCI, asistieron 48 participantes. La misma empresa consultora, líder en gestión del cambio, acompañó la realización de un Diagnóstico de Madurez Organizacional para el Cambio, obteniendo una puntuación de 2.6 de 5 puntos posibles. Este resultado nos invita a seguir trabajando en fortalecer las habilidades y competencias para hacer frente a los cambios.

Se levantaron diagnósticos de Gestión del Cambio al 100% de proyectos del portafolio, y se acompañó a los equipos de los siguientes proyectos: Implementación de facturación electrónica, Sistema de Planilla Única, APV Segundo Fondo. Asimismo, se acompañaron los procesos de cambio derivados de la nueva legislación del Sistema de Pensiones. También se trabajó en la formación de Líderes de Cambio para 5 de los principales proyectos. Se acompañó al proceso de transición de liderazgo de los equipos comerciales, realizando talleres de manejo del cambio para los equipos de la Gerencia de Canales Comerciales.

En septiembre se renovó y relanzó el formato de reunión de grupos primarios a Los nuevos Círculos de Conversación promoviendo la comunicación horizontal a través de guías conversacionales, con componentes de gestión del cambio y desarrollo organizacional. En sus primeras tres ediciones, suman 92 Círculos de Conversación realizados abarcando un promedio de 240 colaboradores cada mes.

En bienestar, se continuó con el programa Vida Sana, con 10 boletines y 11 actividades destinadas a promover el autocuidado, como la Semana de la Salud.

Con respecto a formación y desarrollo, se llevaron a cabo 48 eventos que se traducen en 8,919 horas de formación. Se habilitó la plataforma Platzi para promover el autodesarrollo entre los colaboradores, con 94 licencias que suman más de 18 mil horas de formación virtual y más de 480 cursos aprobados.

Respecto al reclutamiento y selección, se cubrieron 80 vacantes. Estos procesos permitieron la movilidad interna de 22 colaboradores y 58 nuevos compañeros suman su talento a la organización.

Se realizó la encuesta de Clima Organizacional con resultados sobresalientes. Se alcanzó una tasa de respuesta de 93%. El indicador de experiencia de empleado, que mide el clima organizacional, obtuvo 87% de favorabilidad, en este resultado se destacan las dimensiones de confianza y enfoque estratégico. El indicador de compromiso subió dos puntos respecto a la medición de 2021, llegando a un 89%. Así mismo, el indicador de dirección, alineamiento y compromiso pasó de 81% en 2021 a 91% en 2023.

Mediante criterios que impulsan la diversidad e inclusión, el compromiso y la excelencia, el liderazgo, la gestión del cambio, la formación y el balance de vida, en Gestión Humana, apoyamos al desarrollo de Creceer como una empresa enfocada en las personas, que continuamente trabaja en el crecimiento profesional y personal sostenible de sus colaboradores, para impactar positivamente en nuestros clientes, nuestros accionistas y la sociedad.

## Dirección de Inversiones

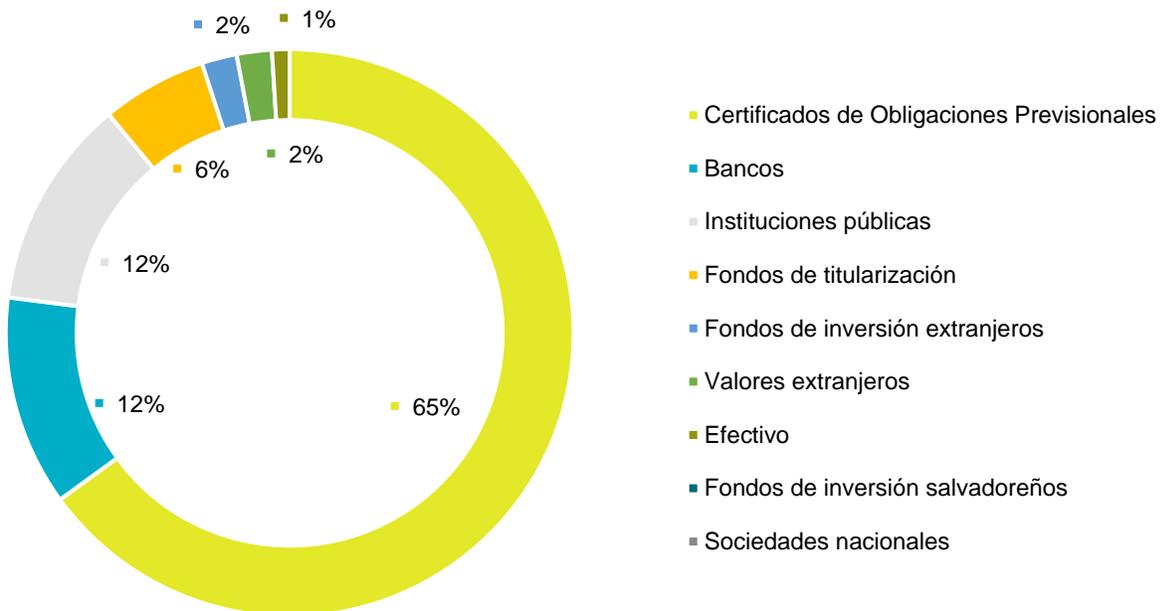
### Fondo de Pensiones

El patrimonio del Fondo de Pensiones administrado por Crecer al cierre de diciembre 2023 alcanzó los USD 7,054.2 millones, mostrando un crecimiento de 11.4% desde el cierre de 2022.

### Inversiones del Fondo

Los recursos que AFP Crecer recibe en concepto de cotizaciones de sus afiliados son invertidos atendiendo lo señalado por la Ley Integral del Sistema de Pensiones y su normativa, los límites fijados por el Comité de Riesgo del Sistema y la Política de Inversión del Fondos de Pensiones. El objetivo de las inversiones es la obtención de una adecuada rentabilidad en condiciones de seguridad, liquidez y diversificación de riesgo.

A diciembre 2023, la composición de la cartera de los Fondos de Pensiones fue la siguiente:

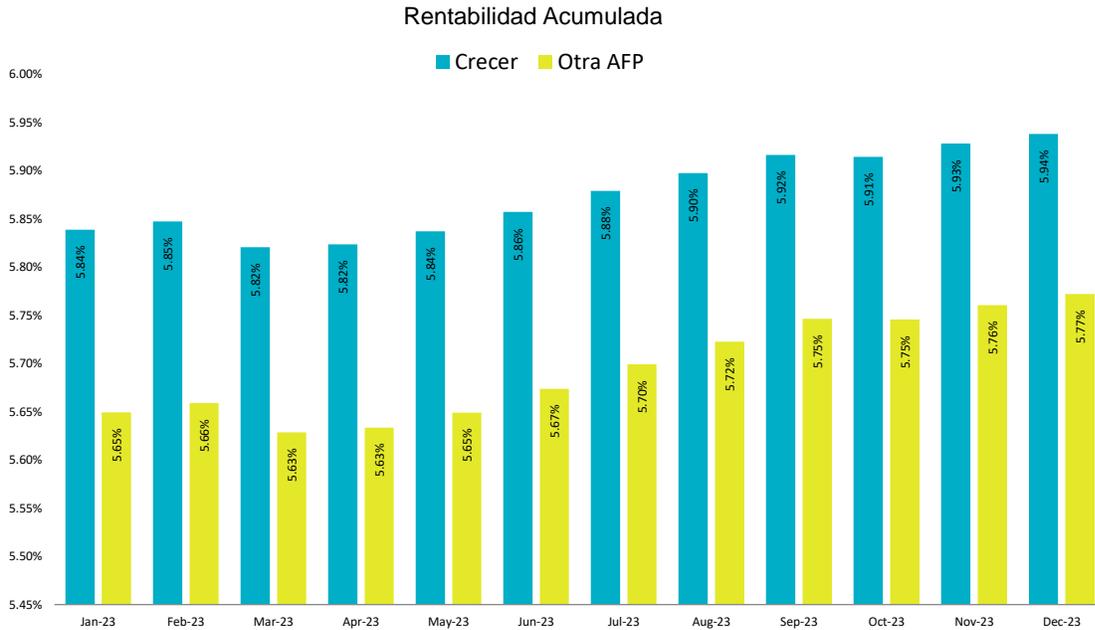


### Rentabilidad y valor cuota

El año 2023 estuvo caracterizado por la normalización de la inflación a nivel mundial, producto de una política monetaria global que actuó en conjunto para contener su aceleración producto de la pandemia y conflictos geopolíticos del año anterior. Con esto, se continuó en un ambiente volátil como el de 2022 pero al acercarse el fin de año, los inversionistas comenzaron a esperar recortes de tasas para 2024 lo

cual fue beneficioso para los activos de riesgo y los mercados mostraron una recuperación histórica para finales del año.

Con este contexto, el Fondo de Pensiones administrado por AFP Crecer continuó mostrando su liderazgo en la Rentabilidad Nominal Acumulada desde junio 1998, la cual fue de 5.94% a diciembre 2023.



## Dirección de Procesos y Riesgos

El año 2023 la Dirección de Procesos y Riesgos apoyó en el proceso de transformación de la empresa buscando mayores eficiencias, cumplir con las expectativas del cliente y promoviendo una adecuada gestión de los diversos tipos de riesgos a los que se encuentra expuesta ella y los fondos administrados. La Junta Directiva, el Comité de Riesgos y la Alta Dirección hicieron seguimientos periódicos a estos temas.

### Gerencia de Procesos:

A lo largo del año 2023, el área de Procesos acompañó a los líderes de procesos y subprocesos en la actualización de la cadena de valor de la Organización, así como también, en el diseño y actualización de la documentación interna de procedimientos, estructura organizativa, descriptores de puestos, manuales, políticas, planes, metodologías, lineamientos, guías, entre otros documentos. Esto contribuyó con el fortalecimiento del Sistema de Control Interno, el cumplimiento normativo y la optimización de los procesos y subprocesos, mediante el uso de mejores prácticas a través herramientas tecnológicas, formas de trabajo y el mejoramiento continuo de los mismos.

Es importante resaltar que el área participó en el proceso de transformación de experiencia de clientes a partir del mapeo de éstas, todo ello con el propósito de crear y rediseñar soluciones que sean de valor para el cliente, en los diversos momentos y canales. Así como también en la implementación de mejoras en flujos de trabajo de algunos procesos y subprocesos de la Organización, aplicando las metodologías de excelencia operacional, lo que permitió eliminar o reducir actividades que consumen recursos y que no le generan valor al cliente.

### **Departamento de Riesgo Operativo:**

Con el objetivo de continuar fortaleciendo la gestión de riesgo operativo en la Organización durante el año 2023 se apoyó a los líderes de procesos y subprocesos en la identificación y medición de los riesgos y diseño o mejoras de controles para su mitigación, así como el monitoreo de indicadores de riesgos. Los temas más relevantes se presentaron a los comités respectivos.

Como parte de la mejora continua en la gestión de riesgos se diseñó procedimiento y se actualizó manual y políticas para la Gestión de Riesgo Operativo y Riesgo Reputacional con el fin de incorporar los cambios generados por la aprobación y vigencia de las Normas Técnicas para la Gestión Integral de Riesgos de las Entidades Previsionales.

Por otra parte, en la gestión de continuidad del negocio se fortaleció la política, así como la metodología de análisis de impacto al negocio y su ejecución, se realizó la revisión y/o ajuste de la estrategia de recuperación por parte del equipo de TI, adicionalmente, se diseñó, aprobó y ejecutó el programa de pruebas con el propósito de estar preparados ante posibles incidentes de interrupción.

Con el fin fortalecer la cultura organizacional en gestión del riesgo se brindó sensibilización a los colaboradores de nuevo ingreso y se realizó formación en control interno, gestión de riesgo operativo y continuidad del negocio a todos los colaboradores y miembros de Junta Directiva.

### **Departamento de Seguridad de la Información:**

AFP Creceer reconoce la importancia de una adecuada gestión de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad, por lo cual mantiene en operación un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) basado en la regulación local aplicable y mejores prácticas internacionales como ISO 27001 y NIST.

Como parte del SGSI se establece un Programa de Seguridad de la Información y Ciberseguridad en el cual se detallan las actividades e iniciativas a ejecutar y dentro de las más importantes a resaltar durante el año 2023 se encuentran:

- Gestión del Gobierno de Seguridad de la Información, a fin de mantener la alineación entre los objetivos del negocio y los de seguridad de la información, así como desarrollar la normativa interna para un adecuado entendimiento y gestión.

- Capacitación y concientización en seguridad de la información y ciberseguridad, para todos los usuarios de la organización, así como clientes y usuarios de los servicios de AFP Crecer a fin de generar conciencia sobre los riesgos a los que se encuentran expuestos durante el uso de la información y los recursos tecnológicos, así como para reforzar las buenas prácticas a seguir.
- Gestión de eventos e incidentes de seguridad, manteniendo un monitoreo y análisis permanente para anticipar posibles riesgos y responder de manera proactiva, siendo así que durante el año no se presentaron incidentes de seguridad.
- Gestión de identidades y accesos, a fin de validar que las entidades (personas o cosas) usen los recursos correctos (aplicaciones, bases de datos y sistemas operativos) cuando los necesitan y prevenir los riesgos asociados del acceso a los datos e información no autorizado. Se mantuvo una gestión controlada y documentada del trámite de solicitudes de acceso, diseño de perfiles de acceso de usuario y la revisión periódica de los derechos de acceso y el uso real de los derechos.
- Identificación y clasificación de los activos de información, con el propósito de tener visibilidad de los activos críticos para la organización que deben protegerse frente a riesgos y amenazas para asegurar el correcto funcionamiento del negocio.
- Gestión de riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad, que considera las amenazas, vulnerabilidades y riesgos a los que se encuentran expuestos los activos de información críticos, así como de los controles para mitigarlos.
- Evaluaciones de seguridad de la información y ciberseguridad, para identificar amenazas potenciales a los sistemas de información, dispositivos, aplicaciones y redes con el propósito de establecer planes para mitigar los riesgos.

### **Departamento de Riesgos Financieros:**

Durante el 2023 se modificó la política y las metodologías que permiten la adecuada gestión de los riesgos financieros del Fondo de Pensiones, el Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Balanceado y los fondos propios de Crecer, con el propósito de su fortalecimiento y adecuación a disposiciones normativas, así como a los cambios generados por la aprobación y vigencia de la Ley Integral del Sistema de Pensiones.

El Departamento de Riesgos Financieros realizó seguimientos periódicos a los emisores, gestores de fondos e intermediarios bursátiles autorizados. Habiéndose autorizado por el Comité de Riesgos de Crecer dos nuevos gestores de fondos.

Como medida de riesgo de mercado, se calculó el Valor en Riesgo (VAR, por sus siglas en inglés), con una confianza definida en el 95%, para estimar la máxima pérdida o ganancia diaria a las que se exponen los Fondos como resultado de las variaciones en los precios de los instrumentos invertidos. Adicionalmente se midió el Tracking Error, el cual estima los niveles de riesgo activo de cada portafolio según las desviaciones tácticas frente al Benchmark. Asimismo, se dio seguimiento periódico a indicadores de liquidez y al cumplimiento de los límites de inversión de cada Fondo.

Considerando la coyuntura nacional e internacional, se realizaron pruebas de tensión de riesgo de crédito, donde se evaluó posibles impactos en los fondos administrados a partir de escenarios de estrés.

## Dirección de TI

El 2023 fue un año de grandes retos para la consecución de los lineamientos empresariales: Operación eficiente, Segmentación y Oferta de valor al cliente, y Profundización del ahorro voluntario.

A lo largo del período, se ejecutaron 16 proyectos con componentes tecnológicos que contribuyeron a los lineamientos de la siguiente manera:

En cuanto a la Segmentación y Oferta de valor al cliente, fue fuertemente apalancada por las apuestas de transformación digital, en las que se destacaron la incorporación de nuevos servicios como el servicio de afiliación y vinculación completamente digital, la bolsa de trabajo y la mejora en los servicios ofrecidos en el portal de empleadores. Además, se realizaron diversos ajustes en el sitio web para ofrecer una mejor experiencia de usuario y lograr una mayor atracción digital de clientes, dando ambos esfuerzos como resultado, un incremento del 53% en la demanda de servicios respecto del año anterior.

Con respecto al lineamiento de Operación eficiente, se implementaron herramientas de uso interno tales como el proyector de pensiones y mejoras en la digitalización de documentos de solicitud de beneficios de pensiones lo que mejoró la eficiencia del servicio y consecuentemente, satisfacción del cliente.

En apoyo a la Operación Eficiente se acompañó el cumplimiento de la nueva Ley Integral de Sistema de Pensiones, mediante la creación de la Planilla única de clientes (SPU), cuyo desarrollo e implantación se efectuó con la celeridad demandada, además de otros cambios normados, como la homologación del NIT con DUI. Por otro lado, y siempre con el fin de apoyar la operación eficiente de la compañía se inició el proyecto “Journey to Cloud (J2C)” cuyo objetivo es posibilitar los servicios de Crecer, a través de arquitecturas de nube, de forma continua, segura, adaptable, flexible, escalable y sostenible acorde con las necesidades del negocio.

En el lineamiento de Profundización del ahorro voluntario se implementaron nuevas funcionalidades para mejorar la operación del Plan Dinámico y se desarrollaron otras para operar el nuevo producto “Plan Conservador”. Además, se desarrollaron funcionalidades de autoservicio mediante el desarrollo de un portal para los clientes de los productos de ahorro voluntario.

El cumplimiento del subproceso de Diseño e Implantación de Servicios de TI habilitó el cumplimiento de proyectos con calidad y oportunidad ya que se avanzó en un 150% en la automatización de los despliegues en producción y que contribuyó a mejora en la productividad en el desarrollo de nuevas soluciones. Se alcanzó el 98.46% en las instalaciones de forma exitosa y en tiempo, versus el 96.08% del año anterior lo que representa una mejora 2.47%.

Para contribuir con las metas implantación de servicios de TI, se mantuvo un constante apoyo del subproceso de Operaciones de TI a los equipos de soluciones tecnológicas para lo que se desplegó una nueva infraestructura para el funcionamiento de nuevos servicios. Asimismo, el área de Ciberseguridad trabajó en la detección de las vulnerabilidades de los nuevos aplicativos y en la revisión de los diseños de los nuevos servicios para garantizar su confiabilidad.

En el rubro de Infraestructura y operaciones, en el 2023 se continuó con las iniciativas de fortalecimiento tecnológico. Se ejecutaron acciones para asegurar la continuidad de las operaciones y la disponibilidad de los servicios a través de nuevas estrategias de migración a la nube, (proyecto de Journey to Cloud) y estrategias de replicación, además de importantes cambios de tecnología para la modernización de los activos informáticos, teniendo un avance del 100% en los planes definidos para el 2023.

En Ciberseguridad, se trabajó además, en la gestión de los servicios de monitoreo de ciberseguridad realizados por el SOC, dentro de lo cual se ejecutaron las actividades programadas de revisión e investigación de alertas, aplicación de indicadores de compromisos para la prevención de ataques y aplicación de recomendaciones entregadas por el SOC y en conjunto con el equipo de infraestructura y operaciones, en la gestión de vulnerabilidades superando, gracias a esta coordinación, en un 6% la meta de 80 % respecto al año anterior, dando como resultado la ausencia total de incidentes de ciberseguridad en 2023.

Finalmente, se cumplieron los planes del programa de seguridad y ciberseguridad del año 2023 que incluyeron el fortalecimiento de controles para la protección de la información, el fortalecimiento de mecanismos de autenticación en la red y del perímetro de seguridad, la protección física de la red interna y el fortalecimiento de los mecanismos de despliegue y protección de los equipos de escritorio.

## Dirección Legal y Cumplimiento

En el año 2023, la Dirección Legal y Cumplimiento continuó brindando asesoría jurídica, mejorando sus procesos e implementando mejoras en los aplicativos en uso. Se siguió monitoreando la página del Diario Oficial y de la Asamblea Legislativa, cumpliendo fielmente las normas técnicas emitidas por el Banco Central de Reserva y dando seguimiento a diversos temas legales de interés para la Organización en distintas áreas del derecho. Se mejoró la relación con los clientes internos y externos para asegurar el funcionamiento fluido de los servicios remotos. Se retornó a las oficinas manteniendo la atención en el bienestar y seguridad de los colaboradores.

El Sistema de Correspondencia Oficial (SCO), tiene como objetivo la gestión, notificación y seguimiento de respuestas oportunas para una mayor visibilidad dentro de la Organización sobre los requerimientos de las diferentes Instituciones, del Ente Supervisor y Regulador, con el fin de mitigar el riesgo legal, en el año se recibieron y gestionaron un total de 6,972 requerimientos de información. Se mantuvo la práctica de impartir capacitaciones para el correcto uso de dicha herramienta a todos los usuarios.

En temas de cobro judicial, se continuó trabajando en mejoras al aplicativo Adminfo con la intención de fortalecer el control interno de los casos en etapa de cobro judicial. Se brindaron diversos servicios electrónicos a los empleadores a través del sitio web, tales como: autoelaboración de cálculos de mora, planes de pagos, emisión de estados de cuenta y ayuda en la resolución de inconvenientes. Actualmente, se están gestionando 2,341 casos en la cartera de cobro judicial.

En la función de Cumplimiento normativo, se revisaron 164 normas técnicas emitidas por BCR de las cuales 58 aplicaban a Crecer. Durante el segundo semestre de 2023, los colaboradores y directores completaron el curso “Tus Acciones Marcan el Camino”, cuyo principal objetivo fue formar a los colaboradores en conocimientos y herramientas que les permitan identificar y mitigar riesgos operacionales y de cumplimiento fortaleciendo así la cultura ética basada en los principios corporativos. El curso incluyó una evaluación para asegurar la apropiación de los conceptos y herramientas brindadas por parte de los colaboradores. Además, se diligenció la encuesta anual sobre conflictos de interés, mediante la cual se busca identificar y mitigar cualquier situación de conflicto de interés en que pudiesen estar inmersos. En esta ocasión, el curso tomó como base los principios corporativos plasmados en el Código de Buen Gobierno Corporativo y el Código de Conducta y Ética, al ser la principal guía que rige el actuar de los colaboradores. Además, se abordaron temas como el sistema de control interno, herramientas de prevención de riesgos de lavado de activos, fraude, soborno y corrupción, la gestión de conflictos de interés, continuidad del negocio, riesgos operacionales, entre otros.

En cuanto a Gobierno Corporativo, se continúan desarrollando las sesiones de Juntas Directivas y ciertos comités de manera virtual y presencial. Se presentó informe a Junta Directiva sobre los aspectos más importantes que han conocido y tomado decisión los Comités de ésta, e indicando en este que se ha cumplido con la calendarización anual de las sesiones, agendas programadas, capacitaciones, evaluaciones de la Junta Directiva y de los principales comités, conforme a la normativa interna y externa. También, se llevaron a cabo sesiones sin la administración teniendo como resultado observaciones para mejorar el funcionamiento, el contenido de las discusiones y la trazabilidad de la toma de decisiones.

La Dirección, estuvo muy enfocada dándole seguimiento a la nueva normativa, su implementación y debida aplicación tanto a nivel interno como hacia el cliente.

### **Oficialía de Cumplimiento**

La Oficialía de Cumplimiento desarrolló durante el año 2023 su plan de trabajo, dando pleno cumplimiento a las exigencias de la Ley Contra el Lavado de Dinero, el Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República y las Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero, emitidas por el Banco Central de Reserva, en concordancia con las mejores prácticas internacionales dentro del marco legal local.

Además, analizó todas las alertas generadas en el sistema de monitoreo ACRM de Monitor Plus tanto del Ahorro para Pensiones como del Ahorro Previsional Voluntario, descartándolas como operaciones sospechosas, monitoreó los portales periodísticos a fin de detectar a personas vinculadas a delitos

generadores de lavado de dinero, y dio respuesta a los requerimientos de información de la Unidad de Investigación Financiera y de la Unidad Especializada contra el Lavado de Dinero; lo anterior dando como resultado que no hubo reporte de operaciones sospechosas.

También, la Oficialía de Cumplimiento apoyó al Departamento de Afiliaciones, en la gestión de solicitudes de vinculación que presentaron coincidencias en las Listas de Control (CIA, OFAC, ONU, PEP e Interna), las cuales después del análisis respectivo se autorizaron, ya que se comprobó que no se trataba de la misma persona. Así como también a las áreas Comerciales en el reforzamiento de la debida diligencia y el conocimiento de los nuevos clientes.

Asimismo, capacitó en materia de prevención del lavado de dinero a todo el personal de la empresa, y a los miembros de Junta Directiva, al igual que los integrantes de la Oficialía de Cumplimiento.

Adicionalmente, realizó la evaluación del riesgo LDA/FT/FPADM del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Renta Fija emitiendo el informe con los resultados de la evaluación, y, participó en la etapa de pruebas de certificación antes del inicio de operaciones del Fondo.

Por otra parte, la Superintendencia del Sistema Financiero efectuó la evaluación de la gestión, cumplimiento y control interno del riesgo de lavado de dinero y de activos, financiación del terrorismo y la financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, por lo que la Oficialía trabajo en la gestión de la información requerida en el marco de la evaluación, así como en la elaboración de los planes de acción para solventar lo observado.

Finalmente, se concluye que todos los controles que se han establecidos a fin de prevenir el riesgo de lavado de dinero se ejecutaron de forma satisfactoria.

## Auditoría Interna – Tercera Línea de Defensa

La Dirección de Auditoría cumplió con su plan de trabajo enfocado en riesgos, como parte de la transformación y evolución basada en las mejores prácticas internacionales, con el objetivo apoyar el control interno y el adecuado desarrollo de las operaciones como una manera de contribuir con la satisfacción de los clientes. La metodología utilizada incorpora prácticas ágiles adaptadas al proceso de auditoría. Se completaron 33 trabajos, que incluyen revisiones de cumplimiento en áreas como: gestión de la seguridad de la información, evaluación de la gestión integral de riesgos, continuidad del negocio, gestión antilavado, gestión de gobierno corporativo, además de la validación de la normativa emitida hasta la fecha. También se evaluaron procesos como ahorro previsional voluntario, otorgamiento de beneficios, afiliaciones y traspasos, recaudación y acreditación de rezagos, inversiones, revisión trimestral de los estados financieros de la administradora y los fondos, entre otros.

En el marco de la ejecución del plan y en cumplimiento a lo establecido en la Ley integral del Sistemas de Pensiones vigente a partir de diciembre 2022, la Auditoría Interna llevó a cabo varios trabajos de consultoría para apoyar a la administración en la validación y certificación de los cambios implementados. Se verificó el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la normativa técnica aplicable, los cambios en la normativa interna impactada y la ejecución de pruebas en ambiente de certificación. Se generaron recomendaciones de cara al cumplimiento normativo y prevenir la inconsistencia de datos.

La Dirección de Auditoría Interna el 09 de marzo de 2023, certificó que el proceso de traslado del fondo de pensiones especial de retiro (FER) al fondo de pensiones conservador (CON) y la implementación del nuevo Catálogo y Manual Contable se llevaron a cabo de forma exitosa, en cumplimiento a la Ley Integral del Sistema de Pensiones y la normativa técnica relacionada, validando las actividades de gobierno, riesgo y control en la ejecución del proceso.

También se participó en las sesiones de Seguimiento para la implementación del Sistema de Planilla Única en AFP Crecer, validando los avances, riesgos y problemas que se pudieran presentar. Así también en una primera etapa se validaron las actividades de formación y comunicación a empleadores, pruebas técnicas y certificación de usuarios para la recepción de planillas a través del Sistema de Planilla Única y en una segunda etapa, el proceso de acreditación de planillas, de acuerdo con lo establecido en la Ley, Lineamientos y normativa técnica remitida por el Banco Central de Reserva.

Desde septiembre de 2023, la Dirección de Auditoría Interna participó en las sesiones diarias de Seguimiento para la implementación del nuevo Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Renta Fija, validando los avances, riesgos y problemas que se pudieran presentar den Operaciones, Contabilidad e Inversiones a través de la revisión de evidencias y visto bueno de los usuarios en ambiente de certificación.

Finalmente, se acompañó a la organización en la ejecución de Pruebas de Continuidad del Negocio 2023, de los subprocesos críticos y altos del negocio identificados en el informe BIA vigente, validando la configuración tecnológica de equipos utilizados, la ejecución de actividades según los procedimientos de contingencia, roles y responsabilidades de acuerdo con lo establecido en el Manual de Gestión de Continuidad del Negocio y el cumplimiento a la Política para la Gestión de Continuidad del Negocio.

Al cierre del año, se generó un informe de opinión sobre la gestión del Sistema de Control Interno de la organización, por cada Macro tema seleccionado en la planeación estratégica, considerando los riesgos materializados y los resultados de todas las auditorías ejecutadas, propias y de los entes reguladores, además, de los resultados de los trabajos realizados por la firma de Auditoría externa contratada.

Dentro de las interacciones, Auditoría Interna llevó a cabo actividades de seguimiento, reportes y conversaciones en diferentes espacios y reuniones entre el Comité de Auditoría, Junta Directiva, Auditoría Externa, reguladores, primera y segunda líneas de defensa de la organización y Auditoría

Interna del accionista. En todas estas instancias se brindaron recomendaciones para mejorar la gestión del Sistema de Control Interno de la compañía.

**ANEXOS**  
**AHORRO PARA EL RETIRO**

**Ingreso base de cotización promedio - 2023**

<b>Mes</b>	<b>AFP Creceer</b>
Enero	\$772.83
Febrero	\$760.07
Marzo	\$759.16
Abril	\$774.54
Mayo	\$780.72
Junio	\$779.91
Julio	\$747.36
Agosto	\$751.37
Septiembre	\$748.60
Octubre	\$749.78
Noviembre	\$742.02
Diciembre	\$746.81

**Afiliados Totales Acumulados - 2023**

<b>Mes</b>	<b>No. de Afiliados</b>
Enero	1,929,551
Febrero	1,934,967
Marzo	1,941,358
Abril	1,945,884
Mayo	1,951,409
Junio	1,957,112
Julio	1,963,195
Agosto	1,968,673
Septiembre	1,973,900
Octubre	1,980,235
Noviembre	1,985,983
Diciembre	1,989,933

**Afiliados por Rangos de Edad - 2023**

<b>Rangos de edad</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>
De 10 a 14 años	49	0	0	0	0	0
De 15 a 19 años	60,394	60,606	61,771	61,942	62,981	63,988
De 20 a 24 años	228,581	228,483	227,434	226,159	224,929	224,009
De 25 a 29 años	308,310	309,292	309,459	309,726	309,991	309,782
De 30 a 34 años	285,713	284,895	285,459	285,576	285,922	286,566
De 35 a 39 años	227,028	228,420	229,937	231,580	233,164	234,866
De 40 a 44 años	226,746	226,717	226,847	226,535	225,991	225,702
De 45 a 49 años	204,610	205,821	207,035	208,128	209,297	210,332
De 50 a 54 años	151,076	151,732	152,667	153,645	154,658	155,753
De 55 a 59 años	107,512	108,089	108,588	109,060	109,524	109,878
De 60 a 64 años	64,703	65,285	65,676	66,177	66,797	67,224
De 65 a 69 años	36,185	36,570	36,974	37,375	37,814	38,226
De 70 a 74 años	20,361	20,536	20,752	20,953	21,104	21,282
De 75 a 79 años	7,711	7,878	8,036	8,221	8,349	8,539
De 80 a 84 años	512	582	661	744	825	902
85 o más	60	61	62	63	63	63
<b>Total</b>	<b>1,929,551</b>	<b>1,934,967</b>	<b>1,941,358</b>	<b>1,945,884</b>	<b>1,951,409</b>	<b>1,957,112</b>

<b>Rangos de edad</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>
De 10 a 14 años	0	0	0	6	6	6
De 15 a 19 años	64,256	64,932	65,490	63,833	64,018	64,145
De 20 a 24 años	223,219	222,081	221,763	228,518	229,182	229,635
De 25 a 29 años	309,400	308,798	309,080	313,853	314,764	315,390
De 30 a 34 años	287,394	288,707	288,426	290,711	291,556	292,135
De 35 a 39 años	236,423	238,058	239,775	236,589	237,276	237,749
De 40 a 44 años	225,236	224,597	224,156	229,106	229,770	230,229
De 45 a 49 años	211,688	212,790	213,665	212,312	212,927	213,352
De 50 a 54 años	157,021	158,004	159,046	157,103	157,560	157,874
De 55 a 59 años	110,532	111,210	111,685	111,161	111,484	111,705
De 60 a 64 años	67,930	68,445	69,008	67,778	67,976	68,111
De 65 a 69 años	38,746	39,214	39,562	38,403	38,515	38,592
De 70 a 74 años	21,516	21,697	21,858	21,426	21,488	21,530
De 75 a 79 años	8,757	8,972	9,127	8,522	8,546	8,563
De 80 a 84 años	1,012	1,101	1,192	850	851	853
85 o más	65	67	67	64	64	64
<b>Total</b>	<b>1,963,195</b>	<b>1,968,673</b>	<b>1,973,900</b>	<b>1,980,235</b>	<b>1,985,983</b>	<b>1,989,933</b>

**Número de Agentes Previsionales - 2023**

<b>Mes</b>	<b>Agentes acreditados</b>
Enero	109
Febrero	82
Marzo	81
Abril	80
Mayo	79
Junio	78
Julio	73
Agosto	72
Septiembre	83
Octubre	85
Noviembre	83
Diciembre	83

*Agentes con CUA, inscritos en la SSF por mes*

**FONDO APV  
CRECER BALANCEADO**

## Introducción

A lo largo del 2023, la administración del Fondo Crecer Balanceado se enfocó en realizar la mejor gestión que permitiera recuperar los impactos que dejara la volatilidad registrada a lo largo del 2022 por todo el complejo contexto de los mercados financieros. En este sentido, se priorizaron acciones que permitieran estabilizar la variabilidad del Fondo y luego, aprovechar oportunidades de retorno en desde el inicio del proceso de recuperación.

Al cierre de 2023, el FAPV Crecer Balanceado administra \$5.6 millones de dólares que pertenecen a 1,238 participantes.

## Identificación del Fondo

Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado

**Objetivo y perfil del Fondo:** El objetivo del Fondo es gestionar activamente un portafolio con perfil de riesgo moderado para el cumplimiento de metas de mediano plazo. Para esto, el Fondo tiene exposición a distintos instrumentos de renta fija y renta variable, a nivel internacional y local.

**Tipo de cliente al que está dirigido:** El Fondo está dirigido a participantes con horizonte de inversión mayor a tres años, que buscan un balance entre rentabilidad y riesgo

**Administrado y Comercializado por:** el “Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado” es administrado y comercializado por AFP Crecer, S.A.

**Autorizaciones del Fondo:** el Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado ha sido autorizado según resolución del Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero en fecha 10 de marzo de 2020.

## Referencias de Asiento Registral en Registro Público de la SSF

El Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado ha sido autorizado según resolución del Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero CD-11/2020 de fecha 10 de marzo de 2020.

Las modificaciones al Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado han sido autorizadas según resolución de Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero CD-61/2023 de fecha 06 de diciembre 2023.

**Calificación de Riesgo:** La clasificación de Riesgo asignada al “Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado” por ZUMMA RATINGS, S. A. de C.V., de fecha 03 de octubre de 2023 es AA+fi.sv, Rm2.sv, Adm1.sv perspectiva estable. La misma ha sido elaborada en base a información financiera y

de Gobierno Corporativo de la Administradora y proyecciones realizadas por ella del portafolio de inversiones del Fondo.

**Tipo de riesgo**

Riesgo de Administración y operacional	admin 1
Riesgo de mercado	Rm2
Riesgo de crédito	AA+fi
Fecha de la última calificación	03 de octubre 2023
Entidad Calificadora	Zumma ratings

**Panorama económico-financiero y perspectivas del mercado**

En el 2023, los bancos centrales continuaron elevando sus tasas de interés para combatir la inflación. A pesar de las acciones de política monetaria, las economías en general sorprendieron con crecimientos mayores a lo esperado, dirigidos por el consumidor. Esto ayudó a prevenir la recesión económica que todos esperaban el 2023. Además, un factor positivo a destacar fue la tendencia a la baja de la inflación que finalizó el año en un nivel alrededor del 3.0%.

Para el 2024, se espera que continúe esta tendencia. Esto les permitiría a los bancos centrales de países desarrollados comenzar a recortar sus tasas de interés. Al mismo tiempo, se espera que las economías se desaceleren este año, como parte natural de los ciclos económicos. Entre los activos, la volatilidad puede persistir, aunque las expectativas de retorno son atractivos para la renta fija por las elevadas tasas de interés y los recortes de tasas esperados.

**Estructura de Participantes que conforman el fondo**

Por ser un fondo orientado a personas naturales, el 100% de los participantes son individuos, de los cuales un 30% son mujeres y un 70%, hombres.

**Principales aspectos de la gestión de riesgos durante el periodo reportado**

Como parte de la adecuada gestión de los riesgos de las inversiones (crédito, mercado, liquidez, custodia, contraparte) y riesgos operativos a los que se encuentra expuesto el Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Creceer Balanceado, se cuentan con políticas, metodologías y procedimientos que permiten la identificación, medición, control y mitigación, así como el monitoreo y comunicación de dichos riesgos.

## Riesgo de Crédito

Se cuenta con metodologías que evalúan la solidez financiera de los emisores y de los terceros obligados, donde se realizan análisis y seguimiento periódicos, haciendo énfasis en los niveles de capital adecuado, la calidad de sus activos, la rentabilidad y su situación de liquidez y solvencia.

La siguiente tabla detalla el portafolio del Fondo APV Balanceado por clasificación de riesgo de las inversiones y su participación en el total de los activos en administración al cierre del 2023:

Activo	Clasificación de Riesgo Local	Clasificación de Riesgo Extranjera	Valor de Mercado (millones USD)	%
Bancos	AAA		\$0.10	1.74%
Bancos cooperativos	N-2		\$0.30	5.34%
Disponibilidades	AAA		\$0.01	0.20%
	AA- hasta AA+		\$0.17	2.94%
		AA- hasta AA+	\$0.00	0.03%
DGT	CCC+		\$0.51	9.13%
Sociedades nacionales	N-2		\$0.30	5.32%
Fondos de Titularización	AA- hasta AA+		\$0.93	16.52%
Fondos cotizados (ETF)		AA- hasta AA+	\$1.18	20.90%
		A- hasta A+	\$0.12	2.05%
Fondos mutuos		AA- hasta AA+	\$1.00	17.85%
Soberano extranjero		AA+	\$0.64	11.31%
Reportos de compra	CCC+		\$0.38	6.67%
<b>Total</b>			<b>\$5.64</b>	<b>100.00%</b>

Notas: (i) La clasificación de riesgos de la Dirección General de Tesorería (DGT) corresponde al Issuer Default Ratio (IDR) de El Salvador emitido por Fitch Ratings. (ii) Las clasificaciones de riesgo extranjeras de los Fondos Mutuos y de los fondos cotizados (ETF) corresponden al IDR del Gestor o el IDR soberano del país donde se encuentran domiciliado el Gestor, en caso aplique.

## Riesgo de Mercado

Como parte de la adecuada medición y monitoreo del riesgo de mercado, se utiliza la metodología del Valor en Riesgo (VaR), donde se recogen las volatilidades históricas de los precios de los títulos valores en los mercados. Asimismo, se han establecido alertas indicativas de los niveles de riesgo que pudieran afectar la rentabilidad del Fondo.

La siguiente tabla muestra los valores al cierre del mes del VaR histórico en millones de dólares:

	VaR (\$)	VaR (%)	Alerta I	Estado
Enero	\$0.03	0.53%	1.20%	Cumplimiento
Febrero	\$0.03	0.53%	1.20%	Cumplimiento
Marzo	\$0.03	0.46%	1.20%	Cumplimiento
Abril	\$0.03	0.45%	1.20%	Cumplimiento
Mayo	\$0.02	0.44%	1.20%	Cumplimiento
Junio	\$0.02	0.40%	1.20%	Cumplimiento
Julio	\$0.02	0.31%	1.20%	Cumplimiento
Agosto	\$0.02	0.34%	1.20%	Cumplimiento
Septiembre	\$0.02	0.39%	0.55%	Cumplimiento
Octubre	\$0.02	0.42%	0.55%	Cumplimiento
Noviembre	\$0.02	0.32%	0.55%	Cumplimiento
Diciembre	\$0.02	0.28%	0.55%	Cumplimiento

### Riesgo de Liquidez

Para la adecuada gestión del riesgo de liquidez, se consideraron los aportes y las necesidades de recursos del Fondo, entre las que se encuentran los retiros de fondos, liquidación de operaciones de inversión, así como cualquier otra obligación contractual. Para ello, se cuentan con diversos indicadores de liquidez y se realiza seguimiento de límites de disponibilidad de recursos, con el fin de mantener en la cartera de inversiones instrumentos de corto plazo y alta liquidez que permitan cubrir las obligaciones del Fondo.

La clasificación del portafolio de inversiones por valores de alta liquidez al cierre mensual durante 2023 se detalla a continuación:

	Valores de alta liquidez (%)	Otros valores (%)
Enero	29.66%	70.34%
Febrero	26.42%	73.58%
Marzo	26.03%	73.97%
Abril	24.55%	75.45%
Mayo	21.94%	78.06%
Junio	23.99%	76.01%
Julio	24.52%	75.48%
Agosto	27.18%	72.82%
Septiembre	24.64%	75.36%
Octubre	22.76%	77.24%
Noviembre	28.78%	71.22%
Diciembre	27.49%	72.51%

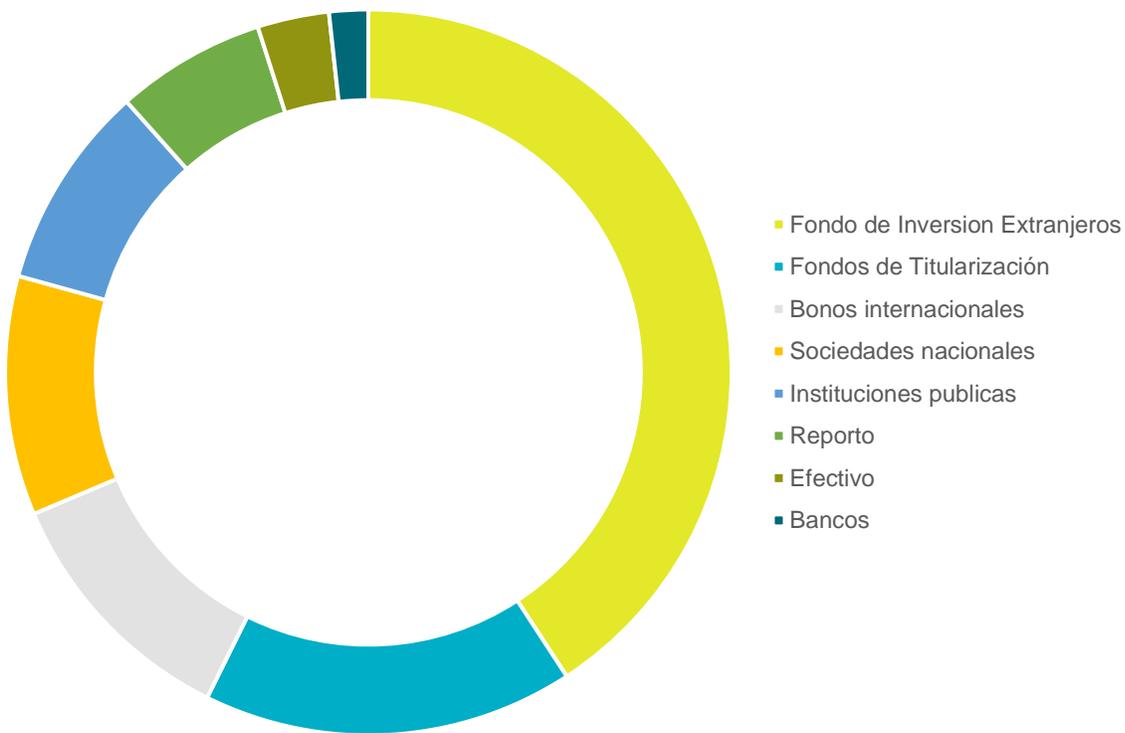
### Riesgo Operativo

El riesgo operativo se considera parte inherente en los procesos de la organización, por tal motivo todos los empleados son responsables de gestionar y controlar los riesgos a los que se encuentran expuestos en su ámbito de actuación, tomándose diversas medidas para su mitigación.

### Detalle de las inversiones realizadas por el Fondo

Los recursos que Crecer recibe en concepto de aportaciones de los clientes son invertidos atendiendo lo señalado por la Ley del Sistema de Ahorro para Pensiones y su normativa, los límites fijados por el prospecto del fondo y la política de inversión del fondo. A diciembre 2023, la composición de la cartera del Fondo fue la siguiente:

#### Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado al 31 de diciembre de 2023

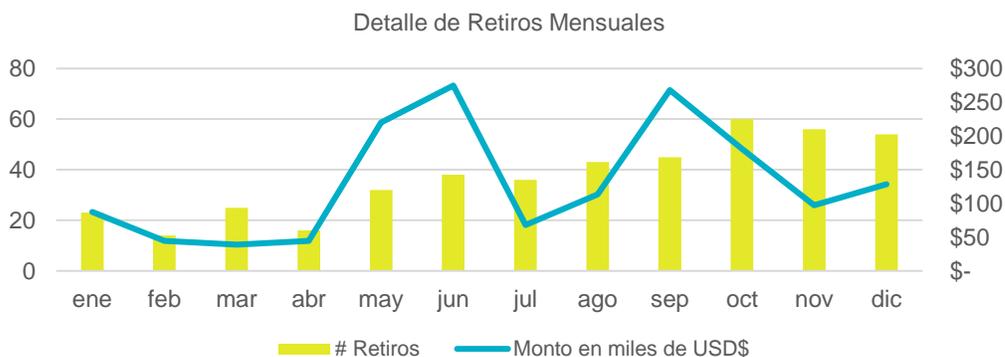


### Detalle de Comisiones y Gastos

Las comisiones percibidas por la administración de Fondos de Ahorro Previsional Voluntario (FAPV) durante el año que terminó el 31 de diciembre de 2023 ascienden a \$88,859

Adicionalmente, durante el mismo período, se contabilizaron gastos por \$ 2,887 correspondientes a servicios relacionados con la gestión del fondo de ahorro previsional voluntario

### Detalle de retiros del período



### Detalle de traslados del período

Durante el año 2023, no se realizaron traslados desde o hacia otras instituciones administradoras.

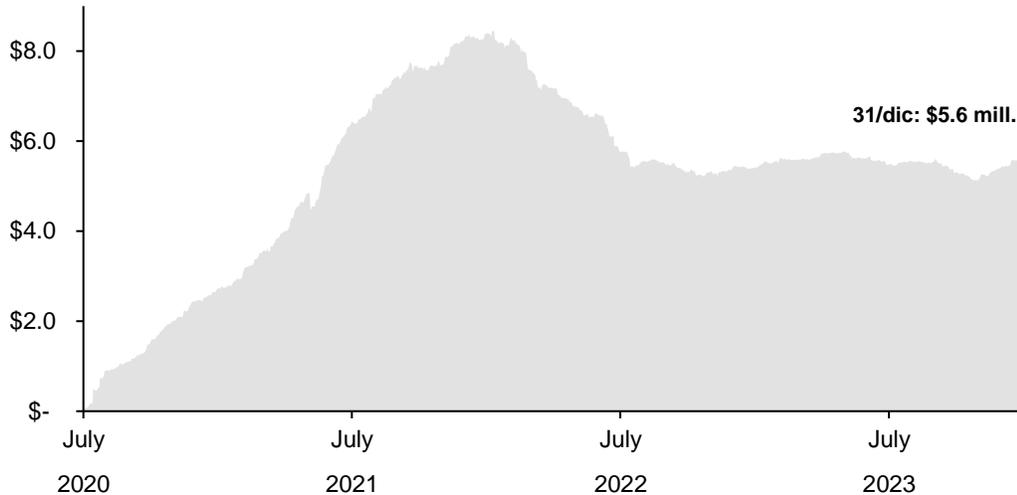
### Evolución del Rendimiento de las inversiones del Fondo

Las inversiones realizadas por el fondo generaron un rendimiento acumulado del 10.68% para el cierre del año. Por otra parte, la rentabilidad obtenida durante el 2023 fue de 7.48%.

Los retornos del año fueron dirigidos por la renta variable internacional y los bonos corporativos internacionales. Por su parte, las inversiones en renta fija local se colocaron en atractivas tasas de interés. Mientras que las tasas de interés devengadas en valores líquidos y efectivo mejoraron respecto al 2022.

### Evolución del patrimonio del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado (en millones US \$)

Al cierre de 2023 el fondo acumulaba \$5.6 millones en su patrimonio, un leve aumento respecto a los \$5.4 millones que se tenían al cierre de 2022. En los últimos meses el patrimonio del fondo mantuvo una tendencia estable.



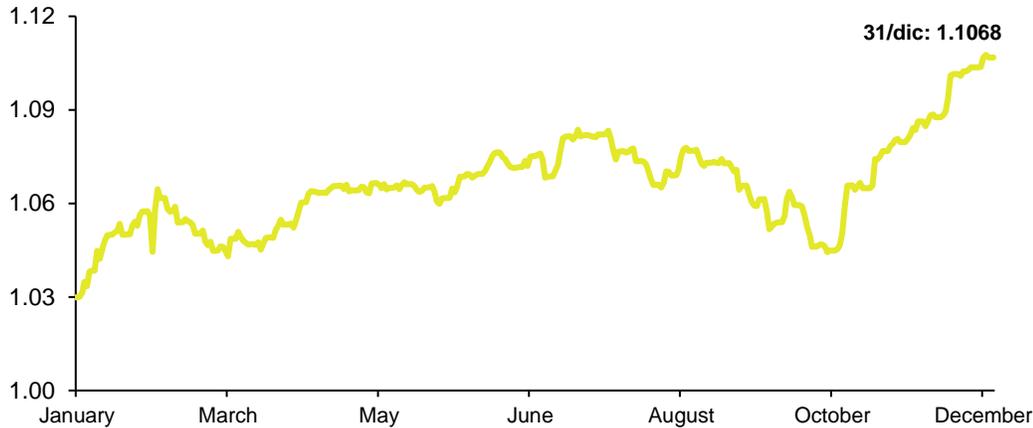
**Evolución del valor de las cuotas**

Durante el 2023 el año comenzó marcando una nota positiva para la recuperación de los activos internacionales tras el desempeño obtenido durante 2022. Más adelante, los activos se vieron impactados por los discursos de los funcionarios de bancos centrales que mencionaban su expectativa de elevadas tasas de interés por más tiempo de lo esperado. Esto era reforzado por los datos económicos que mostraban una economía creciendo a un ritmo sólido.

Para finales del año dicha tendencia se revirtió con nueva evidencia sugiriendo que la inflación seguiría hacia la baja. Además, sectores como el mercado laboral, la actividad manufacturera y de servicios reflejaba una desaceleración en su crecimiento. Esto cambió el discurso sobre política monetaria al grado tal que se espera que este 2024 se inicien los recortes de tasas de interés. Estas expectativas se tradujeron en una fuerte tendencia alcista para los activos internacionales a finales del año.

Como resultado de todo esto, a diciembre 2023, la evolución del valor cuota del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado fue la siguiente:

**Evolución del valor cuota del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado al 31 de diciembre de 2023**

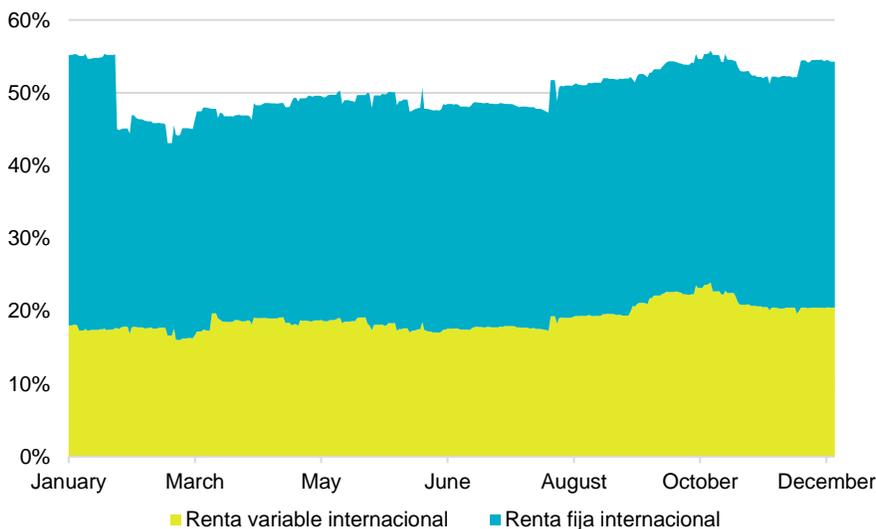


### Composición de la cartera del Fondo y su evolución

Durante buena parte del 2023 la participación del fondo en los activos internacionales se mantuvo cercano al 50%. En la segunda mitad del año se aprovecharon las correcciones vistas en renta variable internacional para aumentar la exposición a dicho activo. La estrategia favoreció a los retornos del fondo durante el último trimestre donde se presentaron fuertes avances en los índices accionarios.

Dentro de renta fija local, la composición de tasas de interés mejoró aportando mayor rentabilidad al portafolio. A su vez, se diversificó entre las diferentes oportunidades de inversión que ofrecieron durante el año diferentes emisores corporativos.

### Evolución de participación de activos extranjeros en el Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado



## **Factores de Riesgo**

### **Riesgo de Crédito**

Se define como la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento de las obligaciones contractuales de pago asumidas por un emisor de deuda o terceros obligados.

### **Riesgo de Mercado**

El riesgo de mercado es la posibilidad de pérdida producto de movimientos en los precios de mercado que generan un deterioro de valor de las inversiones.

### **Riesgo de Contraparte**

El riesgo de contraparte es la posibilidad de pérdida que puede producirse debido al incumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas con un intermediario para la liquidación de una operación o por incumplimientos de un gestor de fondos en su deber fiduciario.

### **Riesgo de Liquidez**

Es la posibilidad de incurrir en pérdidas por no disponer de los recursos suficientes para cumplir con las obligaciones asumidas.

### **Riesgo Operativo**

Es la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura física o por la ocurrencia de acontecimientos externos.

Esta definición incluye la gestión de la seguridad de la información, continuidad del negocio y riesgo legal.

## **Hechos Relevantes ocurridos del 1 de enero al 31 de diciembre 2023**

### **San Salvador, 15 de enero del 2023.**

Por este medio AFP CRECER, S.A., le informa que el señor Gerardo José Paredes Vasquez inició en el cargo de Director Comercial y Mercadeo a partir del 16 de enero de 2023 en sustitución de Octavio Augusto Morales Sanders.

### **San Salvador, 24 de febrero de 2023**

Por este medio AFP CRECER, S.A., le informa que en la Junta General de Accionistas celebrada el 17 de febrero de 2023, se acordó la distribución del 100% de las utilidades a los accionistas de la sociedad AFP Crecer, S.A.

**San Salvador, 06 de marzo de 2023**

Por este medio AFP CRECER, S.A., le informa que el día tres de marzo de dos mil veintitrés se contrató a Ernst & Young El Salvador, S.A. de C.V. como Auditor Externo del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado para el año 2023. El contrato suscrito entre la firma auditora y el Fondo se remitió a la Superintendencia del Sistema Financiero el viernes tres de marzo de dos mil veintitrés.

**San Salvador, 06 de marzo 2023**

Por este medio AFP CRECER, S.A., le informa que el día tres de marzo de dos mil veintitrés se contrató a la firma auditora Ernst & Young El Salvador, S.A. de C.V. como Auditor Externo y Fiscal de AFP Crecer, S.A. y sus Fondos de Pensiones Administrados para el año 2023. El contrato suscrito entre la firma auditora y la Administradora de Fondos de Pensiones se remitió a la Superintendencia del Sistema Financiero el viernes tres de marzo de dos mil veintitrés.

**San Salvador, 07 de marzo 2023**

Por este medio AFP CRECER, S.A., le informa que en sesión de Junta General de Accionistas de fecha diecisiete de febrero de dos mil veintitrés, se aprobó la reestructuración de Junta Directiva, nombrándose a Francisco Javier Murillo Quiroga como Cuarto Director Propietario, por el resto del periodo de la actual Junta Directiva. La Credencial correspondiente fue inscrita en el Registro de Comercio el seis de marzo de dos mil veintitrés.

La Junta Directiva se encuentra conformada de la siguiente manera:

<b>Junta Directiva AFP Crecer, S.A.</b>	
<b>Miembros Propietarios</b>	
Juan David Correa Solórzano	Director Presidente
Juan Luis Escobar Penagos	Vicepresidente
José Carlos Bonilla Larreynaga	Secretario
Francisco Javier Murillo Quiroga	Cuarto Director Propietario
Carmen Irene Alas Luna	Quinto Director Propietario
<b>Miembros Suplentes</b>	
Juan Pablo Arango Botero	Primer Director Suplente
Pablo Mauricio Ferrer Henao	Segundo Director Suplente
Felipe Andrés Herrera Rojas	Tercer Director Suplente
Cristina Restrepo Castaño	Cuarto Director Suplente
Andrés Mauricio Restrepo Giraldo	Quinto Director Suplente

**San Salvador, 12 de abril de 2023**

Por este medio AFP CRECER, S.A., le informa que el 12 de abril del 2023 se emitió informe de clasificación de riesgo vigente del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado de AFP Crecer, S.A

**San Salvador, 22 de mayo de 2023**

Por este medio AFP CRECER, S.A., informa que se ha modificado el pacto social de la sociedad, para adecuar esté a la normativa vigente, no implicando cambios al capital social. Dicha inscripción consta en el Registro de Comercio al número ONCE, del libro CUATRO MIL SETECIENTOS TREINTA Y NUEVE del Registro de Sociedades, el día dieciocho de mayo del año dos mil veintitrés.

**San Salvador, 30 de mayo de 2023**

Por este medio se le informa que el 26 de abril 2023 se emitió informe de clasificación de riesgos con datos a diciembre 2022 para la sociedad AFP Crecer, S.A.

**San Salvador, 01 de noviembre de 2023**

Por este medio AFP CRECER, S.A., le informa que Lilian Beatriz Baires Quezada inició en el cargo de Gerente de Administración a partir del 1 de noviembre de 2023, en sustitución del señor José Armando Reyes Zepeda.

**San Salvador, 01 de noviembre de 2023**

Por este medio AFP CRECER, S.A., le informa que el 03 de octubre del 2023 se emitió informe de clasificación de riesgo vigente del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado, administrado por AFP Crecer, S.A.

**San Salvador, 11 de diciembre de 2023**

Por este medio AFP CRECER, S.A., le informa que el 06 de diciembre del 2023 el Consejo Directivo de la Superintendencia del Sistema Financiero, en sesión No. CD-61/2023 celebrada el 06 de diciembre de 2023 autorizó la modificación del Prospecto, Contrato y anexos del Fondo de Ahorro Previsional Voluntario Crecer Balanceado.

Cambios en los agentes comercializadores:

<b>Nombre del Agente Comercializador</b>	<b>Fecha</b>	<b>Causa</b>
Blanca Aida Barahona de Bolaños	30/1/2023	Autorización
Lisandro Majano Aguilar	30/1/2023	Autorización
Rebeca Melany Hernández Calderón	30/1/2023	Autorización
Marta Eugenia Mencía de Santos	17/7/2023	Renuncia Voluntaria

## ESTADOS FINANCIEROS